

TINGKAT KEPUASAN PEGAWAI PERUSAHAAN PENGELOLA DANA PENSIUN (PPDP)

Ari Raharjo¹
Arie Kustarie²

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma
Jl. Margonda Raya no. 100, Pondok Cina, Depok 16424, Jawa Barat
Email: ariraharjo@staff.gunadarma.ac.id

²PT Danureksa Sarana Cipta
Jl. Samudra no. 12, Rawa Bambu, Pasar Minggu, Jakarta
Email: kustarie@gmail.com

Abstrak

Pengukuran tingkat kepuasan pegawai di perusahaan pengelola dana pensiun (PPDP) sangatlah penting dan dilakukan setiap tahun. Pada tahun 2015, dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut. Metode yang digunakan adalah statistik deskriptif menggunakan penghitungan tingkat kepuasan top two boxes dan analisa importance performance kuadrant. Skala kepuasan menggunakan skala linkert 0 sampai 5. Sampel berjumlah 313 orang di kantor pusat, kantor cabang dan kantor cabang pembantu di beberapa propinsi di Indonesia. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Indeks tingkat kepuasan pegawai tahun 2015 mencapai 87,00, lebih tinggi dari tahun 2014. Urutan variabel yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi sampai terendah adalah kondisi tempat kerja; nilai-nilai perusahaan, komunikasi & kerjasama; pengembangan pegawai; pengawasan; kebijakan; pekerjaan; prestasi & pengakuan; serta gaji & benefit. Untuk meningkatkan tingkat kepuasan di tahun mendatang maka peluang perusahaan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pegawai terletak pada kesempatan kenaikan tingkat/jabatan; penerimaan pedoman karir; dan kesediaan kesempatan berkarir yang setinggi-tingginya.

Kata Kunci: Kepuasan, pegawai, karyawan, pensiun, dana pensiun

LEVEL of SATISFACTION of PENSION FUND MANAGEMENT COMPANY EMPLOYEE

Abstract

Measurement of satisfaction is very important for pension institution (PPDP) and it is yearly program. In 2015, research for that measurement had done as well. This

research was descriptive statistic and used top two boxes method for satisfaction measurement and importance performance quadrant for analysis. Scale of satisfaction used likert scale with 6 level of satisfaction. Number of sample was 313 persons and located at central office, branches office and sub branches office in several provinces in Indonesia. Result showed that level of satisfaction in 2015 was 87,00, higher than 2014. Than ranking from highest level of satisfaction to lowest level of satisfaction of variables were work environment, institution value, communication & cooperation, employee development, supervision, policies, workload, achievement & recognition, and salary & benefits. In order to increase institution performance based on employee satisfaction, the key factors were opportunity to reach higher position, acceptance of career guidance, and availability of highest career.

Keyword: *employee, satisfaction, pension, pension fund*

PENDAHULUAN

Perusahaan Pengelola Dana Pensiun (PPDP) adalah salah satu perusahaan milik pemerintah yang mengelola dana pensiun pegawai pemerintah. Perusahaan tersebut selalu dinilai tingkat kinerjanya oleh publik setiap tahun. Salah satu indikator tingkat kinerja yang diukur adalah tingkat kepuasan pegawai. Menurut Eskilden & Dahlgaard (2000), pegawai yang memiliki tingkat kepuasan tinggi akan memiliki motivasi yang kuat, moral yang baik dan bekerja secara lebih efektif dan efisien. Hatane (2015) juga mengatakan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan. Jacobs (2016) menambahkan bahwa tingkat kepuasan tersebut juga sangat dipengaruhi oleh komunikasi internal. Faktor-faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan adalah budaya kerja di dalam perusahaan (Huang et al, 2015), persepsi karyawan (Tepret, 2015), pencapaian karir (Avery, 2015), konflik & kreatifitas pegawai (Belias, 2015).

Untuk itulah dilakukan penelitian tingkat kepuasan pegawai untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai di tahun 2015 sebagai dasar pembuatan kebijakan perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Tujuan dari penelitian ini

adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pegawai tahun 2015 dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempunyai tingkat kepuasan rendah.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dengan menggunakan 9 variabel dan masing-masing variabel mempunyai instrumen tersendiri. Variabel-variabel tersebut adalah Gaji/Imbalan & Benefit; Prestasi & Pengakuan; Pengawasan; Pekerjaan; Kebijakan; Kondisi Tempat Kerja; Komunikasi dan Kerjasama; Pengembangan Pegawai; dan Nilai-nilai Perusahaan.

Lokasi penelitian di kantor pusat Jakarta, kantor cabang (Jakarta, Surabaya dan Denpasar), serta kantor cabang pembantu (Batam dan Yogyakarta). Jumlah responden 313 orang terdiri dari 267 orang di kantor pusat, 40 orang di kantor cabang dan 6 orang di kantor cabang pembantu.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner pada awal November sampai pertengahan November dan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS. Skala kepuasan terdiri dari 6 skala yaitu 1) Sangat tidak setuju; 2) Tidak setuju; 3) Antara tidak

setuju dan setuju; 4) Setuju; 5) Sangat Setuju dan 0) Tidak tahu. Skala kepuasan ini juga dilengkapi dengan tingkat kepentingan terhadap salah satu instrument dalam setiap variabel. Penghitungan angka indeks kepuasan menggunakan metode Top Two Boxes dan analisa angka indeks kepuasan menggunakan Importance Performance Kuadran.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil umum responden menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki mencapai 61,98% dan perempuan 38,02% serta sebanyak 86,90% sudah menikah. Usia responden terbagi dalam 3 bagian yaitu kurang dari 30 tahun (19,17%); 30 – 45 tahun (39,94%) dan lebih dari 46 tahun (40,89%). Untuk jabatan, sebanyak 5,75% adalah kepala divisi atau setingkat kepala cabang, 15,34% kepala bidang atau setingkat kepala seksi atau kepala cabang pembantu; dan 78,91% staf perusahaan. Pegawai yang mempunyai masa kerja lebih dari 10 tahun sebanyak 48,24%, antara 5 – 10 tahun 27,80% dan sisanya kurang dari 5 tahun.

Secara umum, tingkat kepuasan pegawai tahun 2015 mencapai 87,00. Angka tersebut lebih tinggi dari angka tingkat kepuasan tahun 2014 (86,70). Perlu dicatat bahwa instrumen dan variabel yang digunakan tahun 2014 mempunyai perbedaan dengan variabel dan instrumen yang digunakan tahun 2015 ini.

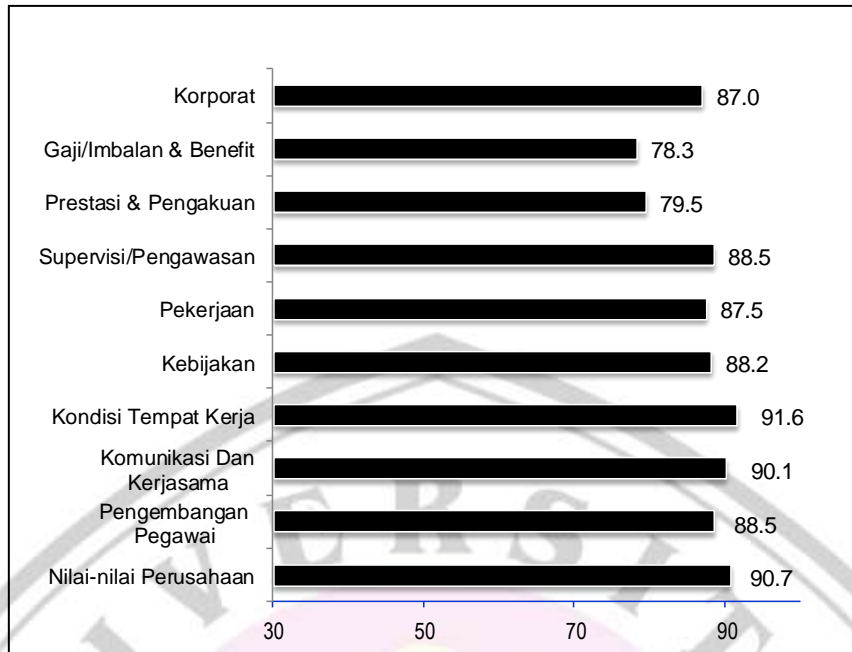
Berdasarkan jenis kelamin, maka tingkat kepuasan wanita (87,9) lebih tinggi dari pada pria (85,5). Hal tersebut disebabkan karena wanita sudah merasa cukup sebagai istri untuk menerima penghasilan dan tunjangan-tunjangan dari perusahaan sebagai pelengkap penghasilan suaminya. Hal senada juga disampaikan oleh Clark (1997) yang mengatakan bahwa walaupun pekerjaan wanita bekerja lebih berat dari pria, wanita tetap merasa lebih puas.

Pada status pernikahan, pegawai yang sudah menikah merasa lebih puas (87,8) dari pada pegawai yang tidak menikah (81,9). Hal yang sama juga disampaikan oleh Zollar (1987) dan Diener (2000).

Untuk posisi jabatan, tingkat kepuasan kepala bidang + kepala seksi + kepala cabang pembantu adalah yang tertinggi (91,9). Sedangkan tingkat kepuasan staf mencapai 86,3 dan kepala divisi + kepala cabang hanya mencapai 83,2. Hal tersebut terkait dengan beban kepala divisi dan kepala cabang yang lebih berat dari pada kepala bidang /seksi/cabang pembantu.

Usia pegawai di atas 46 tahun mempunyai tingkat kepuasan tertinggi (90,8). Kemudian diikuti oleh pegawai berusia 30-45 tahun (84,7) dan pegawai di bawah usia 30 tahun (83,6).

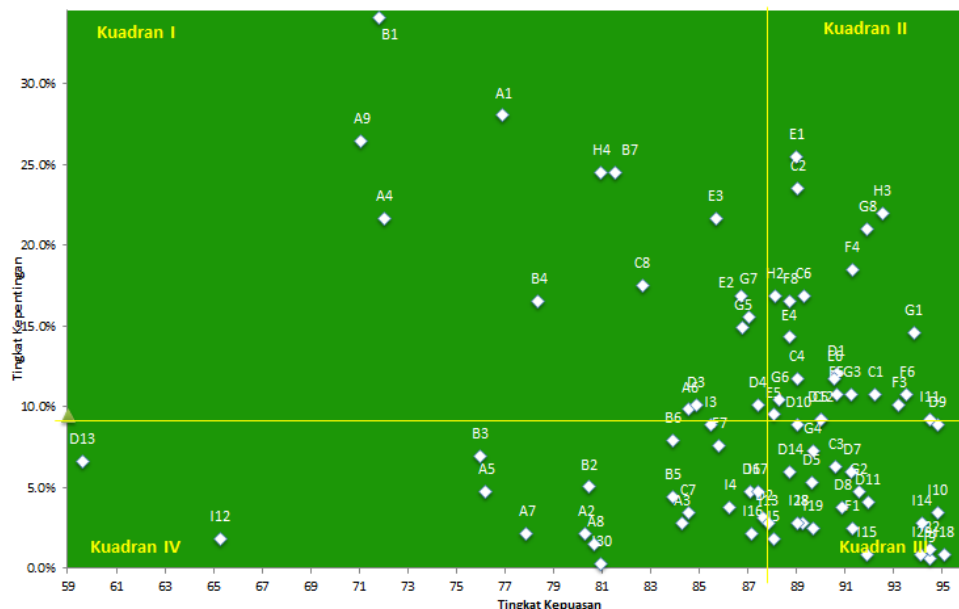
Untuk tingkat kepuasan setiap variabel, dapat dilihat pada gambar 1. Pada gambar tersebut terlihat bahwa faktor kondisi tempat kerja mempunyai tingkat kepuasan tertinggi (91,6) dan faktor gaji & benefit mempunyai tingkat kepuasan terendah.



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Variabel

Hasil analisa IPK pada diagram cartecius terdapat 15 instrument terletak pada kuadran I, 23 instrument pada

kuadran II, 36 instrument pada kuadran III dan 20 instrument pada kuadran IV (Gambar2).



Gambar 2. Hasil Analisa Importance Performance Kuadran

Instrument-instrument pada kuadran II merupakan kondisi kepuasan pegawai yang sudah tercapai dengan baik dan perlu untuk tetap dipertahankan karena mempunyai tingkat kepuasan

tinggi dan tingkat kepentingan tinggi juga. Sedangkan instrument-instrument yang terletak pada kuadran I perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan kinerja karena instrument-instrument

pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan rendah namun mempunyai tingkat kepentingan tinggi bagi pegawai (tabel 1).

Tabel 1. Instrument-instrument Pada Kuadran I

No	Kode	Atribut	Kepuasan	Kepentingan
1	A9	Masa kerja lebih besar pengaruhnya terhadap besaran gaji dibandingkan kompetensi yang dimiliki	71.2	26.52%
2	B1	Penetapan perhitungan gaji & bonus terhadap prestasi kerja pegawai sudah mempunyai kesesuaian dan transparan	71.9	34.19%
3	A4	Tunjangan kesehatan (BPJS dan penggantian biaya rawat jalan dan rawat inap) telah memadai	72.1	21.73%
4	A1	Besaran gaji telah sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dilakukan dan kewenangan yang dimiliki.	77.0	28.12%
5	B4	Kesempatan kenaikan tingkat/jabatan yang tersedia cukup terbuka	78.5	16.61%
6	H4	Sudah mendapatkan pedoman karir (coaching & counselling)	81.0	24.60%
7	B7	Tersedia kesempatan karir yang setinggi-tingginya bagi pegawai yang berprestasi	81.6	24.60%
8	C8	Kemampuan atasan langsung perlu ditingkatkan	82.7	17.57%
9	A6	Perusahaan telah mengikutsertakan Pegawai dalam program jaminan hari tua	84.7	9.90%
10	D3	Jumlah Pegawai di unit kerja sudah cukup	84.9	10.22%
11	E3	Perusahaan telah menerapkan pemberian sanksi yang sesuai dan proporsional serta tidak tebang pilih	85.8	21.73%
12	E2	Perusahaan telah menerapkan sanksi tegas kepada Pegawai	86.8	16.93%
13	G5	Perusahaan telah cukup mengadakan kegiatan-kegiatan informal (family gathering, olahraga bersama, dll)	86.9	15.02%
14	G7	Keterbukaan informasi dari perusahaan kepada pegawai	87.1	15.65%
15	D4	Pembagian beban kerja antara pegawai satu dengan yang lainnya sudah proposional	87.5	10.22%

Berdasarkan teori dua faktor (Vroom, 1979 dalam Gibson dkk, 2002) terdapat 2 komponen utama di dalam manajemen tingkat kepuasan. Komponen pertama adalah *Satisfies* dan komponen kedua adalah *Dissatisfies*. Kedua komponen tersebut merupakan variabel yang diskontinue sehingga masing-masing komponen menjadi berdiri sendiri. Komponen *Satisfies* akan mampu meningkatkan kepuasan pegawai namun tidak tercapainya usaha pencapaian peningkatan kepuasan tersebut, tidak akan menyebabkan kepuasan pegawai tersebut menurun. Sedangkan komponen *Dissatisfies* merupakan komponen yang dapat menyebabkan penuru-

nan kepuasan namun usaha untuk meningkatkan kepuasan melalui komponen ini tidak akan menghasilkan hasil yang memuaskan. Komponen *Satisfies* antara lain adalah pekerjaan yang menarik, pekerjaan yang penuh tantangan, adanya kesempatan untuk berprestasi atau mendapatkan penghargaan dan promosi. Sedangkan komponen *Dissatisfies* antara lain adalah gaji, benefit, pengawasan, hubungan antar individu, kondisi kerja dan status.

Berdasarkan teori tersebut maka prioritas perusahaan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pegawai pada kuadran I terletak pada atribut B4, H4 dan B7 dimana kesempatan kenaikan tingkat/

jabatan; penerimaan pedoman karir; dan kesediaan kesempatan berkarir yang setinggi-tingginya merupakan komponen Sastifies. Sedangkan atribut-atribut lain dalam kuadran I ini diberikan perhatian secukupnya saja sesuai situasi dan kondisi perusahaan dan dijaga agar tidak terjadi penurunan kepuasan.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Indeks tingkat kepuasan pegawai tahun 2015 mencapai 87,00, lebih tinggi dari tahun 2014. Urutan variabel yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi sampai terendah adalah kondisi tempat kerja; nilai-nilai perusahaan, komunikasi & kerjasama; pengembangan pegawai; pengawasan; kebijakan; pekerjaan; prestasi & pengakuan; serta gaji & benefit.

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan di tahun mendatang maka peluang perusahaan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pegawai terletak pada atribut B4, H4 dan B7 yaitu kesempatan kenaikan tingkat/jabatan; penerimaan pedoman karir; dan kesediaan kesempatan berkarir yang setinggi-tingginya.

DAFTAR PUSTAKA

- Avery Rachel E., Luke D. Smillie, Chris R. Fife-Schaw. 2015. *Employee achievement orientations and personality as predictors of job satisfaction facets*. Personality and Individual Differences, Volume 76, Pages 56-61.
- Brian J. Gibson, Stephen M. Rutner, Scott B. Keller. 2002. *Shipper-carrier partnership issues, rankings and satisfaction*. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, Vol. 32 Iss: 8, pp.669 – 681
- Clark Andrew E. 1997. *Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work?* Labour Economics. Volume 4, Issue 4, December 1997, Pages 341–372.
- Diener Ed , Carol L. Gohm, Eunkook Suh, Shigehiro Oishi. 2000. *Similarity of the Relations between Marital Status and Subjective Well-Being Across Cultures*. Journal of Cross-Cultural Psychology vol. 31 no. 4 419-436.
- Dimitrios Belias, Athanasios Koustelios, Labros Sdrolas, George Aspidris. 2015. *Job Satisfaction, Role Conflict and Autonomy of employees in the Greek Banking Organization*. Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 175, Pages 324-333.
- Hatane Saerce Elsy. 2015. *Employee Satisfaction and Performance as Intervening Variables of Learning Organization on Financial Performance*. Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 211, 25, Pages 619-628
- Huang Minjie, Pingshu Li, Felix Meschke, James P. Guthrie. 2015. *Family firms, employee satisfaction, and corporate performance*. Journal of Corporate Finance, Volume 34, Pages 108-127.
- Jacobs Mark A., Wantao Yu, Roberto Chavez. 2016. *The effect of internal communication and employee satisfaction on supply chain integration*. International Journal of Production Economics, Volume 171, Part 1, , Pages 60-70.
- JK Eskildsen, JJ Dahlggaard. 2000. *Total Quality Management, A causal model for employee satisfaction*. Taylor & Francis.
- Tepret Nagihan Yildiz, Kadir Tuna. 2015. *Effect of Management*

Factor on Employee Job Satisfaction: An Application in Telecommunication Sector. Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 195, Pages 673-679.

Zollar Ann Creighton and J. Sherwood Williams. 1987. *The Contribution of Marriage to the Life Satisfaction of Black Adults.* Journal of Marriage and Family Vol. 49, No. 1 (Feb., 1987), pp. 87-92.

